

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
RIWAYAT HIDUP PENELITI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN	
 HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
B. Konsep dan Teori	10
1. Konsep dan Teori <i>Supporting Data</i>	10
a. Definisi <i>System</i>	11
b. Karakteristik <i>System</i>	13
c. Definisi <i>Data</i>	13
d. Pengertian <i>Supporting Data</i>	17
e. Urgensi <i>Supporting Data</i>	19
f. Instrumen <i>Supporting Data</i>	22
g. Dimensi <i>Supporting Data</i>	24
h. Manfaat <i>Supporting Data</i>	26

2. Konsep dan Teori Informasi Kinerja Keuangan.....	28
a. Pengertian Informasi Kinerja Keuangan	28
b. Unsur-unsur Informasi Kinerja Keuangan	29
c. Karakteristik Kualitas Laporan Keuangan	31
d. Standar Penilaian Informasi Kinerja Keuangan	33
e. Dimensi Penilaian Informasi Kinerja Keuangan	35
f. Manfaat Penilaian Informasi Kinerja Keuangan	36
3. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan Nasabah	40
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Nasabah	41
b. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Nasabah	47
c. Standar Pengukuran Kualitas Pelayanan Nasabah	49
d. Dimensi Penilaian Kualitas Pelayanan Nasabah	51
e. Manfaat Penilaian Kualitas Pelayanan Nasabah	55
C. Kerangka Berfikir.....	56
D. Hipotesis	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
A. Obyek Penelitian	61
B. Metode Penelitian	63
C. Operasional Variabel	74
D. Sumber Data	77
E. Teknik Pengumpulan Data	78
F. Analisis Data	81
1. Metode Analisis Data	81
2. Alat Pengujian Hipotesis	85
3. Teknik Pengujian Hipotesis (Parsial, Simultan, Korelasi, Determinasi)	92
a. Uji Parsial	92
b. Simultan	93
c. Korelasi	94
d. Determinasi	95

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	97
A. Gambaran Umum PT.Bank Jabar Banten Syariah.....	97
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Jabar Banten Syariah.....	97
2. Landasan dan Tujuan Berdirinya PT. Bank Jabar Banten syariah	99
3. Manajemen Organisasi PT. Bank Jabar Banten Syariah.....	103
4. Produk-Produk Keuangan PT. Bank Jabar Banten Syariah.....	111
5. Lembaga Pendukung PT. Bank Jabar Banten Syariah...	114
a. Bank bjb.....	114
b. Banten Global Development (BGD).....	117
c. Asuransi.....	117
d. Notaris.....	118
B. Hasil Uji Analisis Data.....	119
1. Variabel Kualitas <i>Supporting Data</i> (<i>X</i>).....	120
a. Uji Validitas.....	121
b. Uji Reliabilitas.....	124
2. Variabel Kualitas Informasi Kinerja Keuangan (<i>Y</i>)....	124
a. Uji Validitas.....	124
b. Uji Reliabilitas.....	127
3. Variabel Kualitas Pelayanan Nasabah (<i>Z</i>).....	128
a. Uji Validitas.....	128
b. Uji Reliabilitas.....	131
4. Kondisi Obyektif Pengaruh <i>Supporting Data</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT.Bank Jabar Banten Syariah.....	132
a. Pengaruh <i>Supporting Data</i> Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT.Bank Jabar Banten Syariah.....	134

- b. Korelasi Konsep dan Teori *Supporting Data* serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.....
5. Kondisi Obyektif Pengaruh Informasi Kinerja Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.....
 - a. Pengaruh Informasi Kinerja Keuangan Secara Parsial Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.....
 - b. Korelasi Konsep dan Teori Informasi Kinerja Keuangan serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.....
6. Kondisi Obyektif Pengaruh *Supporting Data* dan Informasi Kinerja Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.....
 - a. Pengaruh *Supporting data* dan Informasi Kinerja Keuangan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah
 - b. Korelasi Konsep dan Teori *Supporting data* dan Informasi Kinerja Keuangan Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.....
7. Keterbatasan Penelitian.....
8. Pembuktian Hipotesis.....

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran/Rekomendasi

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG